

sumario

EDITORIAL 5

DOSSIER MARY RICHMOND 7



La huella de Mary Richmond
en la intervención psicosocial
del siglo XXI 9

M.ª Pilar Munuera Gómez

Trabajo Social de casos en los Servicios
Sociales de Atención Social Primaria,
a la luz de las enseñanzas de M.
Richmond 29

*Lucía Santos Santos, Araceli Cantero Saiz, Iefkine
Hamparzoomian Montilla y Juan Carlos Chans
Pousada*

Mary Richmond, maestra
¿te hemos defraudado? 53

Francisco Javier Pomar Fernández

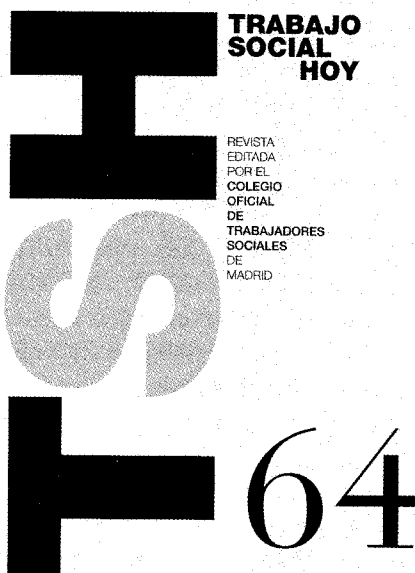
TEMAS DE INTERÉS PROFESIONAL 59

Alianza para la Defensa del Sistema
Público de Servicios Sociales. Documento
de Referencia Octubre de 2011 59

*Documento elaborado por el Consejo General de
Trabajo Social y diversas entidades*

El impacto de la crisis en la Pobreza y
la Exclusión Social en la Comunidad de
Madrid 79

*Documento de la EAPN, elaborado por el Centro
de Estudios Económicos Tomillo
Elvira González Gago, María Teresa Rodríguez y
Fernando del Río*



**TRABAJO
SOCIAL
HOY**

REVISTA
EDITADA
POR EL
COLEGIO
OFICIAL
DE
TRABAJADORES
SOCIALES
DE
MADRID

64

REFLEXIONES 117

Brigadas Vecinales 117

*Miembro de Brigadas Vecinales de Observación
de Derechos Sociales*

RECENSIONES 121

“Trabajo Social con familias” 121

Autores: Tomás Fernández García y
Laura Ponce de León Romero

Concepción Castro Clemente

“Ética, teoría y técnica.
La responsabilidad política del trabajo
social” 125

Autora: Teresa Zamanillo Peral <dir.>

Manuel Gil Parejo

LA HUELLA DE MARY RICHMOND EN LA INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL DEL SIGLO XXI

MARY RICHMOND'S IMPACT ON PSYCHOSOCIAL INTERVENTION OF THE 21ST CENTURY

M.^a Pilar Munuera Gómez*

Las esperanzas, proyectos y actitudes frente a la vida del propio cliente, son más importantes que cualquier otra información. (Richmond, M. E., 2005:136).

RESUMEN

Su labor fue llevada a cabo desde la creatividad con la intención de trabajar el empowerment de las personas a nivel tanto individual como comunitario, con la promoción de competencias en las personas, grupos o comunidades. Desde el objetivo de conseguir su protagonismo, partiendo de la idea de que las personas tienen recursos, conocimientos y experiencias que son elementos centrales para su "empoderamiento" o empowerment, dando lugar a grandes reformas sociales donde se reconocen los derechos de los niños, la mujer, así como mejoras en las condiciones laborales, en la educación de los menores y protección a las familias. Se favoreció con ello los cimientos científicos de la profesión de Trabajo Social y una sociedad más participativa e igualitaria, donde los cambios se realizaron desde la comunidad para la comunidad.

PALABRAS CLAVE

Historia. Trabajo Social. Creatividad. Empowerment.

ABSTRACT

Their toil was executed from a creative basis with the intention to work on the empowerment of the persons from an individual as well as from a community level, through the promotion of competencies on people, groups and communities. With the objective to achieve a leading role for them, starting from the premise that people have resources, knowledge and experience considered as the main key for their empowerment. Resulting this way in great social reforms thanks to which children's and women's rights have been acknowledged, in addition to achieving improvements over labour conditions, minor's education and family care. The scientific foundations of Social Work profession and, additionally, the construction of a society more participative and egalitarian were favored with their work, and as a matter of fact, the changes were made from the community for the community.

KEY WORDS

History. Social Work. Creative. Empowerment.

* Profesora Titular de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Escuela Universitaria de Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid. Doctora por la Universidad Complutense. Diplomada en Trabajo Social. Licenciada en Sociología. Mediadora, especialista en psiquiatría y experta en intervenciones sistémicas.

Professor of Social Work and Social Services at the School of Social Work at Universidad Complutense de Madrid. Undergraduate degrees in social work and sociology. Mediator, specialist in psychiatry and expert in systemic interventions. pmunuera@trs.ucm.es

I. MARY ELLEN RICHMOND (1861-1928): CONSTRUCCIÓN TEÓRICA DE UNA DISCIPLINA

La biografía publicada de la autora muestra su resiliencia mostrando como emerge a las difíciles circunstancias que rodearon su vida. Estos hechos se sitúan en los primeros años de su vida, con la muerte de su madre por tuberculosis cuando ella tenía 4 años, con el cambio de domicilio para ir a vivir con su abuela que era propietaria de una casa de huéspedes de la época en una zona poco recomendable, el distanciamiento de su padre y hermanos, muerte de su padre, etc. Revela su capacidad para progresar encontrando trabajo como administrativa, pero las duras condiciones en que vivía y el duro trabajo que llevaba a cabo arruinaron su salud, hasta que con la ayuda de algunos amigos encuentra un trabajo en la Charity Organization Society (COS) de Baltimore.

Richmond es consciente de que el trabajo de la COS no estaba sistematizado, decía que para buscar una solución a un problema se perdía un tiempo valioso dando vueltas en torno al problema, consideraba que se debía buscar una forma más eficaz de actuar ante los problemas. Comienza a forjar la idea de sistematizar la intervención que realizaban los profesionales.

Afirmaba que las organizaciones de caridad formaban parte de un proyecto de caridad científica, donde debían aplicarse principios científicos en las actuaciones realizadas desde el principio, con la obtención de los datos para la elaboración de hipótesis hasta terminar con la demostración de que los resultados obtenidos eran los adecuados. Contexto que dio lugar al comienzo de un trabajo social profesional, iniciándose en ella la motivación de dar calidad científica a la intervención profesional. Ideas que desarrolla en la ponencia presentada en el Congreso Nacional de Organizaciones de la Caridad donde defiende la necesidad de una escuela para la formación de los trabajadores sociales. Este mensaje se convierte en el puente que unos meses más tarde favorece la creación de la primera escuela de formación de verano en 1898 en la Universidad de Columbia de New York, con el primer curso de formación para profesionales. En estos cursos de verano se forja su motivación por la sistematización de la práctica profesional dando respuesta a las consideraciones que en 1915 realiza el doctor Abraham Flexner, autoridad en la educación profesional de aquellos tiempos, durante una conferencia titulada “¿Es el Trabajo Social una Profesión?”, donde aseveraba que esta rama de estudios carecía de precisión, capacitación técnica y por consiguiente no debía considerarse como campo profesional.

La conferencia del doctor Flexner estimuló diferentes esfuerzos para consolidar y normalizar los estudios empíricos, donde participó M. Richmond que sin título universitario fue enseñando y presentando ponencias alrededor del país y recogiendo datos sobre las causas de los males de la sociedad con el fin de dar respuesta a la pregunta defendida por el doctor Flexner.

Esta línea de trabajo terminó con la elaboración de “Social Diagnosis” en 1917 editado por la prestigiosa Russell Sage Foundation de Nueva York, donde M. Richmond presenta su gran aportación¹, la sistematización de la práctica de esta profesión para comenzar la construcción de la teoría de esta disciplina, después de una seria investigación de 15 años sobre 2.800 casos de la práctica profesional, (10.811 casos en primeras consultas a fuentes exteriores, de 3 ciudades diferentes, de 56 COS y 50 casos por cada COS). Cifras que dan información de la calidad de su trabajo si se tienen en cuenta los medios existentes en 1900. Sistematización que marca el nacimiento de esta disciplina y el vínculo entre la práctica profesional y la teoría creándose una relación perfecta que permite el desarrollo del trabajo social.

Estableció un método de trabajo, con los siguientes pasos:

1. Un primer paso de recogida de evidencia², o investigación. Diferenciando tres tipos de evidencia: real, testimonial e indiciaria. La intervención se inicia a través de la primera entrevista con el cliente, dando paso al estudio del grupo familiar, otros parientes y otras fuentes (colegio, trabajo y fuentes documentales). Su experiencia como profesora de expedientes de casos le hace reconocer la necesidad de un proceso de recogida y de orden de la información como paso indispensable para pasar al siguiente. Protocolo que sigue en vigor en la mayoría de centros donde intervienen trabajadores sociales a través del estudio de la persona y su red social, quedando la información registrada en la historia social.

2. Diagnóstico Social. Proceso racional que permite pasar de hechos conocidos a hechos desconocidos, conlleva la comparación e interpretación de los datos obtenidos con la realización de un diagnóstico de la dificultad social de la persona, estableciendo un tratamiento desde las bazas del cliente.

1 MUNUERA GOMEZ, PILAR (2002), “Mary Richmond. Su libro el *Diagnóstico Social* casi un siglo después” en la revista Trabajo Social Hoy n.º 35, del Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid, Pp. 21-38.

2 En el siglo XXI se habla de una medicina innovadora basada en la evidencia.

3. Tratamiento³. En 1917 se habla de un tratamiento basado en las capacidades de las personas y en la transformación del entorno:

- 3.1. Percepción de la individualidad y de las características personales con acercamiento al grupo familiar.
- 3.2. Percepción de los recursos, riesgos e influencia del entorno.
- 3.3. Acción directa de mente sobre mente.
- 3.4. Acción indirecta a través del entorno (con propuestas Reformas Sociales). (Richmond, 1995:103).

A pesar de todo lo que se ha escrito sobre esta autora y su obra, su mensaje queda desvirtuado si no se tiene en cuenta que ella defiende la interrelación de los diferentes niveles de intervención en trabajo social cuando nos dice:

En lo que se refiere a la relación entre el trabajo social con individuos y el trabajo social con grupos, tendría que resultar evidente para todos aquellos que hayan leído la historia aquí relatada sobre el trabajo de la señorita Sullivan con la señorita Keller y los seis ejemplos de casos subsiguientes a dicha historia, que el uso inteligente de los recursos de la comunidad, de las asociaciones de recreo, educativas y cooperativas, es el mejor instrumento indirecto con que el trabajador social de casos cuenta para el desarrollo de la personalidad de sus clientes. (Richmond, 1995: 162).

3 Destacamos las siguientes directrices de tratamiento marcadas por la autora:

1. Poner el énfasis en lo normal, no en lo patológico.
2. Evitar la rigidez mental del profesional.
3. Ir con la verdad por delante.
4. Hablar mucho intensa y amistosamente a intervalos frecuentes con los clientes.
5. No considerarse infalible.
6. Buscar los aspectos positivos de la relación del Trabajo Social de Casos.
7. Estar disponible a las llamadas de emergencia
8. Estimular el cambio de aires del cliente alejándolo de sus tensiones y conflictos.
9. Saber ver los avances por escondidos y pequeños que sean, en el caso de que estos se produzcan
10. Confiar en los clientes, lo que ayuda al éxito.
11. Emplear el acompañamiento y la paciencia.
12. Y, sobre todo, considerar a las personas desde la honestidad, el afecto, la simpatía, la pulcritud, la puntualidad, la responsabilidad, la estabilidad.
La trabajadora social deberá actuar con esperanza cargada de lealtad, con incentivación, correctivos y disciplina, pero llena de flexibilidad y persistencia.

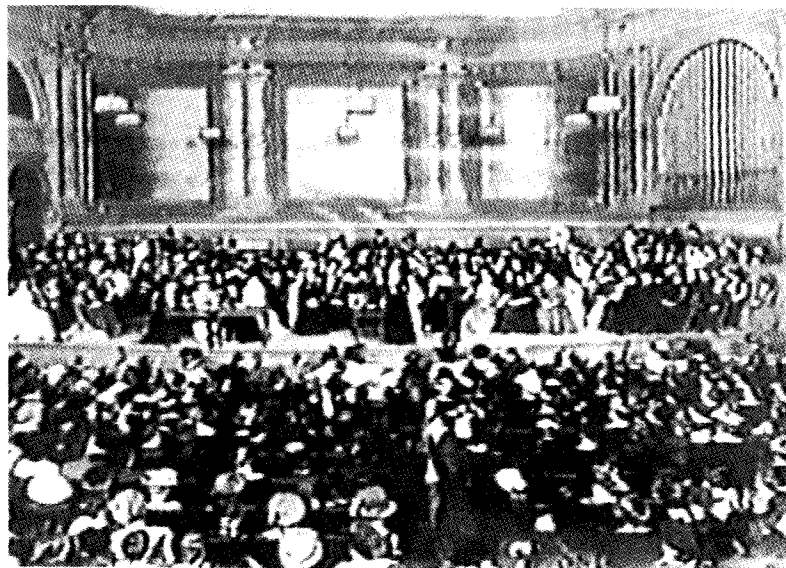


Su gran aportación, la sistematización de la práctica de esta profesión para comenzar la construcción de la teoría de esta disciplina, después de una seria investigación de 15 años sobre 2.800 casos de la práctica profesional

Establece la entrevista como la técnica que ofrece el paso previo que lleva al diagnóstico, marcando el acceso a la historia familiar de las personas, siendo necesario cuidar esta técnica para conseguir la confianza de la familia y la formulación de las bases de la intervención profesional. La entrevista debe estar diseñada para la consecución de los siguientes objetivos:

1. Escuchar pacientemente sin prejuicios.
2. Establecer un entendimiento mutuo, base para una relación más intensa.
3. Asegurarse las claves que conduzcan a otras fuentes de información capaces de ofrecernos una percepción más amplia del cliente y de sus posibles soluciones.
4. Comenzar, el lento proceso de desarrollo del sentido y la confianza en sí mismo del cliente (Richmond, 1917).

En estos objetivos se comprueba la importancia de escuchar a la persona. Pasos que se configuran como el protocolo de un trabajo social dirigido a fortalecer a la persona, en su identidad, en su imagen, y como estrategia fundamental para encontrar la solución de los problemas o dificultades de los clientes en el fortalecimiento de las bases que toda persona tiene.



Richmond habla en su obra de causas complejas y múltiples a la hora de poder hablar de la motivación humana

II. LAS BAZAS: ESTRATEGIA DE OBTENCION DE RECURSOS

Richmond valoró la necesidad de trabajar con la percepción de los recursos de la persona para resolver la dificultad social planteada a través de la acción directa de mente sobre mente. Su estrategia de intervención iba dirigida al aumento del *empowerment* en el encuentro entre el cliente y el trabajador social, donde la persona era capaz de descubrir sus bazas o capacidades “dormidas” para cambiar su trayectoria social.

El diagnóstico de la dificultad social depende del conocimiento de todos los sucesos de la historia personal o familiar para comprender la naturaleza tanto de los obstáculos vividos como los modos de solucionarlos. En el análisis de las formas de responder a los problemas se encuentran las bazas de las personas, donde la persona reconoce sus capacidades por haberlas utilizado en ocasiones anteriores y vuelve a ser consciente de su poder.

El tratamiento de Richmond guarda cierto paralelismo con la filosofía y fases de la indagación apreciativa en mediación que Cooperrider y Srivatsva (1987) han diseñado, siendo muy efectiva actualmente en la resolución de conflictos en las organiza-

ciones. La indagación apreciativa es un sistema de preguntas con una actitud cuestionadora que busca el potencial de las personas. El preguntar valorativo tiende a crear una atmósfera positiva de aprendizaje, que favorece la empatía, la esperanza, la emoción e incluso una vinculación social en torno a valores deseados con una actitud creativa ante la vida. El enfoque apreciativo trabaja desde un ciclo dinámico de cuatro procesos llamados 4D's (descubrimiento, deseo, diseño y destino), donde se trabaja con las esperanzas, proyectos y actitudes frente a la vida del propio cliente, son más importantes que cualquier otra información (Richmond, 2005: 136) como los elementos mencionados para conseguir resolver los conflictos.

Richmond habla en su obra de causas complejas y múltiples a la hora de poder hablar de la motivación humana, y considera importante en la comparación e interpretación, la deducción que debe basarse en la elaboración de hipótesis como sistema adecuado de interpretación de las dificultades sociales. En la fase de tratamiento el trabajador social debe tener la habilidad de descubrir, notar y utilizar los factores positivos en la reconstrucción de la persona (Richmond, 2005), habilidad que forma parte del verdadero trabajador social. En su obra *Social Diagnosis* (1917) cita la importancia de la apertura del yo que parece constituir la base del trabajo social de casos, (Richmond, 2005: 431) como el soporte del cambio que consigue el trabajador social.

Entre sus aportaciones se puede apreciar como cree en la persona, pero valora y defiende la familia como el principal recurso dentro de la red de las personas. La familia tiene una historia propia a parte de la historia de los miembros que la componen. Por ello, es muy necesario tener una idea de la evolución de la vida familiar para cualquier intento de discriminación entre lo importante y lo no importante en los datos de un caso en el que se trabaje. Clasifica a las familias por su poder de cohesión, la familia unida “es capaz de mandar a sus hijos a cualquier parte de la tierra sin dañar en lo más mínimo los lazos que les unen” (Richmond, 1917), a diferencia de la familia inestable donde “un traslado a la calle de al lado” (Richmond, 1917) es suficiente para romper dichos lazos.

Hace hincapié en la importancia de las relaciones sociales, que no están limitadas a la familia inmediata, y tampoco deben estar las fuentes de percepción y cooperación del trabajador social. La intervención social debe gravitar entre la familia y las instituciones sociales. Actualmente en algunas ocasiones nos olvidamos con frecuencia de la interrelación del trabajo social de casos con el trabajo social de grupos, con la investigación, la acción y la reforma social como indica nuestra protagonista.

III. VIGENCIA DE SUS APORTACIONES

En sus obras Richmond trata contenidos que actualmente forman parte de la mayoría de los modelos de intervención en trabajo social con casos. Contenidos básicos que son tratados especialmente por dos líneas de intervención desde la Terapia Familiar Sistémica y por la escuela de psicología humanista de Carl Rogers. Entre las intervenciones psicosociales que podemos destacar más sobresalientes innovadas por M. Richmond se encuentran entre otras las señaladas en la siguiente tabla.

Temas	Temas tratados por M. Richmond	Temas tratados por M. Richmond y desarrollados por teorías actuales	Autores que han desarrollado los temas actuales
1ª Entrevista	Primer proceso diagnóstico: Evidencia Percepción de mente a mente	Teoría General de Sistemas Medicina centrada en la evidencia	Helm Stierlin J. Haley
Escuchar pacientemente	1.ª entrevista. Hipótesis	Teoría Humanista	C. Rogers
Historia Familias	Segundo proceso diagnóstico: Grupo Familiar	Teoría General de Sistemas Ciclo Evolutivo Comunicación Humana	Falicov Haley
Pasado	Pérdidas	Intervención en Crisis	Karl A. Slaikeu
Causalidad	Múltiple	Teoría General de Sistemas. Causalidad Circular Complejidad	E. Morin
Capacidades: Recursos Personales	Bazas	Connotación positiva Construccionismo: Indagación Apreciativa Nuevas Narrativas	Michael White Cooperrider y Srivatsva (1987) Sara Cobb
Importancia familia extensa	Tercer proceso diagnóstico: Parientes	Estructura Familiar Genograma	Salvador Minuchin
Relaciones con el entorno	Cuarto proceso diagnóstico: Relación con otros servicios/ Instituciones/roles	Red social de la persona	C. Sluzki

Tabla 1. Ilustrativa de la relación de los contenidos de Richmond en autores posteriores. Elaboración propia.

En este análisis se puede visualizar rápidamente las influencias que la autora ha marcado en la intervención psicosocial en estos 150 años, de donde se pueden marcar entre otras las siguientes innovaciones:

1. Elaboración de un método en trabajo social de casos desde la recogida de evidencia hacia un proceso de diagnóstico social centrado en la búsqueda de los recursos de las personas.
2. Iniciar la labor del estudio y análisis del estudio de la familia nuclear y extensa. Contenidos desarrollados actualmente por autores de la terapia familiar sistémica. Información presentada a través del uso de técnicas como el genograma y el ecomapa.
3. Ver la familia como un recurso de la persona. Es decir, resolver en la familia al igual que se establece en la intervención desde la terapia familiar sistémica.
4. Escribir sobre la relevancia de la primera entrevista, sobre el saber escuchar, para elaborar un diagnóstico social, proceso básico en la mayoría de modelos de intervención psicosocial.
5. Utilizar la información obtenida para abrir campañas de reforma social, sobre aquellas situaciones que considera injustas. Ella nos dice que hay que trabajar con casos y con la interrelación de los tres métodos que propone. Son tres las formas de trabajo social para ella, cada una de las cuales se interrelaciona con el trabajo de casos: trabajo social de grupos, acción y reforma social e investigación social (Richmond, 1922: 223). Constantemente se olvida esta afirmación e interrelación que determinó el éxito del trabajo social en sus orígenes.
6. Establecer la multicausalidad de los problemas sociales.
7. Concretar en tiempo la intervención social: Solucionar los problemas en el aquí/ahora (individualización, diagnóstico evaluativo), es decir, en la percepción de las bazas de las personas.
8. Creer en la persona y en sus capacidades (bazas) permitiendo que la persona participe en las decisiones sobre su intervención.

Estas innovaciones que aporta curiosamente se han visto ensombrecidas por las dudas sobre las influencias que nuestra autora recibió. Sus innovaciones superan las influencias que pudo recibir, por ello se hace necesario valorar la calidad de sus aportaciones determinando su aportación y rigor científico.

IV. ¿INFLUENCIAS RECIBIDAS POR RICHMOND? ¿QUÉ EVIDENCIAS REALES EXISTEN?

Hemos realizado un análisis de las influencias recibidas por M. Richmond, buscando evidencias testimoniales y evidencias reales, para ello hemos recurrido al análisis minucioso de la bibliografía y apéndices utilizados en tres de sus publicaciones más conocidas. Considerando que la bibliografía de sus publicaciones son pruebas sobre las aportaciones que utiliza de otros autores.

Resulta sorprendente la evolución de menor a mayor del soporte bibliográfico que utiliza nuestra autora según la obra que escribe. Richmond parte siempre de sistematizar la práctica profesional, a través de casos reales para la construcción teórica de sus obras. Siendo diferente en cada una de sus publicaciones como se puede apreciar en la siguiente tabla:

Bibliografía utilizada por Mary Richmond (1869-1922)

Autores	Friendly Visiting Among The Poor (1899)	Social Diagnosis (1917)	What is Social Case Work?(1922)
	Tiene índice de palabras donde aparecen citados los autores	Tiene un apartado de bibliografía e índice	Tiene índice de temas donde aparece una amplia bibliografía
Thomas Chalmers (1780-1847)		Chalmers on Charity; a selection of passages and scenes to illustrate the social teaching and practical work of Thomas Chalmers, D.D. Westminster, 1900	
Octavia Hill (1838-1912)	Citada en las páginas 35, 128 y 181	Life of Octavia Hill; as told in her letters. London. 1913	
Josephine Shaw Lowell (1843-1905)	Citada en las páginas 54, 73, 118 y 157-159		

Bibliografía utilizada por Mary Richmond (1869-1922)

Barnett, Mrs Samuel (1844-1883)	Citado en las páginas 134-135	
Loch, C. S. (1849-1923)	Citado página 125	
Helen Keller		
Kelley, Mrs. Florence (1859-1932)	Citada en la página 82	Citada en las páginas 11-22, 9-25, 40, 95, 107, 117 y 224
Addams, Miss Jane (1860-1935)	Citada en la página 72	
Richard Cabot (1865-1939)	Case Teaching in Medicine. Boston. 1906 Differential Diagnosis; presented through an analysis of 383 cases. Ohiladelphia. 1911 Report of the Chairman of the Committee on Health. In Proceedings of the National Conference of Charities and Correction for 1915. Baltimore	
Edith Abbott (1876-1957)		Mencionada en las páginas 196 y 238
Ida Maud Cannon (1877-1960)	Social Work in Hospitals; a contribution to progressive medicine New York .1913	Menciona su nombre en la página 213

Tabla 2. Análisis de la bibliografía utilizada por Richmond. Elaboración propia.

En esta tabla se puede apreciar la no duplicidad de bibliografía o autores en sus publicaciones, estando sus fuentes bibliográficas adaptadas al tema del texto o a la fundamentación teórica de los casos utilizados, según el análisis que se presenta a continuación:

A. En su obra *Friendly Visiting Among The Poor* (1899), las referencias utilizadas son mínimas, no obstante cita a la mayoría de autoras significativas en la historia del trabajo social como Octavia Hill, Jane Addams, Florence Kelley según se puede comprobar en la tabla anterior (2).

B. En su libro *The good Neighbour in the Modern City* (1907), puede ser la descripción del ciudadano participativo base la construcción de una sociedad democrática. Emplea diversos criterios para describir a los ciudadanos en función de la edad, roles y dificultades que atraviesan. Obra breve que traducida y adaptada a nuestros días puede ayudarnos a entender la participación ciudadana. Publicación cuyos temas de análisis son de máxima actualidad con escasas referencias bibliográficas a pie de página donde aparece John Dewey.

C. Antes de comenzar la relación de la bibliografía utilizada en su libro *Social Diagnosis* (1917), ella misma nos dice:

Como se explica en el prefacio, hay dos fuentes principales de este estudio: en primer lugar, un gran número de casos sociales que han sido examinados. En segundo lugar, se ha entrevistado a trabajadores sociales que actuaban en casos individuales en agencias sociales y en diferentes ciudades. No existe bibliografía sobre el tema de investigación. Los siguientes títulos han sido extraídos de este libro, como aquellos que están más estrechamente relacionados con este tema, (Richmond, 1917: 483).

¿Se puede decir una vez leído este párrafo que M. Richmond recibe influencias de otros autores en esta publicación? Ella misma nos indica que es un estudio extraído de la práctica. A pesar de este aviso, referencia unas 43 obras de autores cuyos temas están relacionados con la ética, la evidencia y el diagnóstico con el objetivo de consolidar teóricamente los temas claves del marco teórico construido.

En la traducción de su libro en 2005, consta la bibliografía de referencia y el apéndice de los términos utilizados donde se puede comprobar que no tiene ninguna de las referencias que se le atribuyen.

El libro *Marano Family Solidarity* (1918) describe la realidad de las familias y la solidaridad que existe dentro de su red, desde las dificultades económicas y jurídicas de momento.

En su libro *What is Social Case Work?* (1922) trata el caso de Helen Keller (1880-1968)⁴ que representó una historia de vida y personalidad extraordinaria en aquellos años, pues a pesar de su discapacidad auditiva y visual llegó a superarse a sí misma, siendo un ejemplo de cambio, hecho que motiva el estudio del caso desde una óptica profesional. El primer capítulo, está dedicado íntegramente al caso de Helen Keller y a los métodos utilizados por su institutriz Anne Mansfield Sullivan. Anne con catorce años llegó a la Institución Perkins, ciega, miserable e inculta, para terminar siendo una institutriz que generó avances en la educación de personas con discapacidad auditiva y visual. Anne, poseedora de una inteligencia altamente intuitiva y privilegiada, y con un gran afán por saber, consiguió en seis años adquirir los conocimientos que le permitieron la realización de una gran labor y entrega: enseñar a hablar a Helen Keller. La tarea de Anne Sullivan fue una tarea de años, llena de paciencia infinita, que cambió la vida de Helen Keller. Este caso fue seguido con gran interés por M. Richmond lo que dio lugar a que todas las personas relacionadas con el caso fuesen analizadas, especialmente:

4 Nació el 27 de junio de 1880 en una pequeña población de unos dos mil habitantes. El poblado se llamaba Tuscumbia, situado al norte de Alabama, junto al río Tennessee. En 1894 ingresó en la escuela Wright Hamson de Nueva York, su mayor reto era ir a una escuela de alumnos en posesión de todos sus sentidos y competir con ellos. Después de varios años de preparación, y de darse cuenta de que el mundo estaba lleno de injusticias y de que todas las personas no estaban en el mismo nivel de igualdad social, emprendió un largo camino dando diversas conferencias en muchos y distintos países, dejando sus mensajes en diversas publicaciones. También aprendió varios idiomas e incluso aprendió a volar.

Fue recibida por diferentes presidentes de gobierno en Estados Unidos. Helen conoció también el amor y llegó a casarse. Se formó y se dedicó a sensibilizar sobre la necesidad de igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad visual y auditiva.

Tras su muerte en 1968 se creó una organización en su memoria para poder ayudar a los ciegos en un mundo en constante desarrollo. Hoy esta institución llamada Helen Keller International, es una de las más grandes organizaciones que trabajan con personas ciegas de todo el mundo.

Helen Keller, Anne Sullivan, la Institución Perkins⁵, el D. Howe⁶ y Laura Bridgman. Siendo citados en numerosas ocasiones a lo largo de todos los capítulos del libro *What is Social Case Work?*, como fuente de inspiración de la intervención en un caso donde se han conseguidos óptimos resultados.

Existe una diferencia considerable en la utilización del caso Keller que inspira la obra, respecto a la forma de citar a los diferentes sociólogos de la Sociología Americana. Entre los sociólogos mencionados destaca entre otros a Jhon Dewey que solo aparece una vez en la página 142; a Felix Adler, citado en 4 ocasiones, R.M. Maciver, citado en dos ocasiones en las páginas 95 y 146, a Robert E. Park, y E. Burgess, citados en la página 227⁷ tal como se puede leer en el siguiente párrafo que dice:

5 La Institución Perkins ofrecía la educación de los ciegos en estudios académicos, música y gimnasia, y daba también cursos para desarrollar las habilidades mecánicas y domésticas, a modo de preparación vocacional. El primer esfuerzo para educar a los niños ciegos fue en París en 1784, por Valentin Hauf. Un médico de Boston, el doctor John D. Fisher, visitó la escuela para ciegos de París y despertó en Boston el interés por fundar una institución para los niños ciegos. En 1832, se inauguró el Asilo para Ciegos de Massachusetts, bajo la dirección del doctor Samuel Gridley Howe.

6 Samuel G. Howe (1801-1876) se había graduado en la Escuela de Medicina de Harvard, en 1824, y se unió a los griegos en su lucha por su libertad. Antes de volver a los Estados Unidos el doctor Howe observó en Francia nuevos métodos para enseñar a los ciegos y a los deficientes mentales. Antes de abrir la escuela de Boston, el doctor Howe volvió a Europa para estudiar los métodos de educación de los ciegos que se seguían en Inglaterra, Francia y Alemania, y para reclutar maestros experimentados para el nuevo asilo. La escuela muy pronto resultó demasiado pequeña para el número creciente de alumnos ciegos y se trasladó a una mansión que había sido donada por el coronel Thomas H. Perkins. La institución fue llamada, posteriormente Instituto Perkins y Escuela para Ciegos de Massachusetts.

El éxito más notable del doctor Howe fue Laura Bridgman, una niña de siete años ciega y sordomuda. Fue traída ante el Dr. Howe convertida en una idiota incapacitada sin esperanza. El doctor Howe la enseñó, a través de años de paciente trabajo, a leer, a hablar y a convertirse en una mujer inteligente y refinada. A la muerte del doctor Howe, la señorita Bridgman se convirtió en una de sus biógrafas.

Junto con su amigo, Horace Mann, el doctor Howe logró que se reformara el sistema escolar de Bonton, preparando maestros especializados que se ofrecieron para educar a los niños sordomudos.

7 Richmond utiliza el pie de pagina en sus obras para referenciar la bibliografía los autores considerados, citando en este caso a: Park y Burgess, *Introduction to the Science of Sociology*, pág.216. Chicago. University of Chicago Press, 1921

Es indiscutible que los trabajadores sociales de casos de familia se hallan en una posición excepcional para realizar valiosas observaciones de primera mano sobre la vida familiar, siempre y cuando estén protegidos -como deberían estar- del exceso de carga en cuanto al número de casos con que trabajan, y siempre que tengan formación teórica en ciencias sociales y práctica abundante en trabajo social que les proporcione la necesaria experiencia acumulada en el pasado. “La interrelación”, dice el Profesor Park, “de las atracciones, tensiones y adaptación de las personalidades en los íntimos vínculos de la vida familiar no han encontrado hasta el momento una descripción concreta o un análisis adecuado en la investigación sociológica”. Por ejemplo, la misma frase “democracia en la familia” carece por el momento de definición, y seguirá careciendo de ella hasta que el método de casos pueda proporcionar la observación y el detalle más específico que desarrollen su significado. (Richmond, 1917: 227).

Este párrafo evidencia la utilización por Richmond de las referencias o alusiones realizadas de otros autores o sociólogos. No se puede tomar estos comentarios como evidencias reales de influencias o determinismos en la obra de M. Richmond, pues la reseña de autores complementa su discurso. Las aportaciones de su obra surgen de los casos prácticos que utiliza para construir y fundamentar el tipo de intervención en trabajo social con casos, y no se originan de las teorías de los autores aludidos, en este caso de R. Park o E. Burgess. La relación con el interaccionismo simbólico quedó establecida en la teoría social de Jessie Taft (García Dauder, 2010). Richmond escribe con espíritu científico, manteniendo las normas de reseña bibliográfica establecidas por cualquier publicación, tanto en el cuerpo del texto como en la bibliografía e índice final.

Su libro What is Social Case Work? (1922), es traducido al español⁸, y en estas traducciones no aparece la bibliografía e índice final que existente en la obra original donde se puede medir tanto la bibliografía como los términos utilizados por ella para dar respuesta al título de la obra ¿Qué es Trabajo Social de Caso? Una descripción introductoria⁹. Concentrándose la mayoría de referencias bibliográficas que según determinados autores evidencian las influencias de Richmond. Afirmación que se generaliza a toda su trayectoria sin diferenciar la ubicación de

8 En la edición con prólogo del sociólogo español Mario Gaviria realizado en 1995, como en la edición realizada por el Ministerio de Asistencia Social y Salud Pública de Buenos Aires en 1962, que en 1977 se reedita con un prólogo de Natalio Kisnerman.

9 Traducción literal de título dado por ella.

las referencias ni la finalidad de la cita en esa obra, realidad que confunde sobre la originalidad de los contenidos de nuestra protagonista. En cambio, queda pendiente por demostrar la influencias que autoras como Richmond, Addams, Kelley, etc., pioneras en trabajo social dejaron en la sociología americana, tal como indica Fernando Álvarez Uría (1995), cuando indica que los sociólogos de la escuela de Chicago, Robert Park y Ernest Burgess, se sirvieron de las investigaciones de las trabajadoras sociales de la época sin citarlas.

Fue una mujer progresista, no solo por conocer y citar a Prince Kropotkin (1842-1921), anarco-comunista que escribió sobre la evolución humana (Richmond, 1922:129), sino por plantear algo en él que todavía no se ha logrado: la participación profunda e intensa de los ciudadanos, incluso los más excluidos.

En sus publicaciones no se sirve del psicoanálisis, ni tampoco de su autor, Sigmund Freud (1856-1936), en cambio sí menciona a J.B. Watson¹⁰. Amy Gordon Hamilton (1892-1967), alumna suya, si utiliza la teoría psicoanalítica en trabajo social sin olvidar los objetivos de esta profesión, como se puede estimar en la siguiente frase “El trabajo social, incluso más explícitamente, está dirigido no solo hacia intereses materiales, pleno empleo, niveles de vida adecuados, sino a los problemas éticos y estéticos de la sociedad. El trabajo social se interesa por la autodeterminación, por el desarrollo personal, por los derechos, por la justicia, por la tolerancia étnica y religiosa, por la seguridad familiar, en resumen, por los ideales democráticos” (Hamilton 1946: 83-84).

Para terminar recordar las palabras de Richmond sobre la necesidad de tener una imagen clara de la realidad, se puede deducir que los trabajadores sociales de casos estarán mucho mejor preparados, tanto para conocer una parte importante de la vida de su cliente, como para comprender sus dificultades y sus posibilidades, cuando hayan logrado obtener una imagen clara de sus relaciones sociales, (Richmond, 1995: 117).

10 Watson, *Psychology from the Standpoint of Behaviorist*, 254. Lippincott Company.1919.

V. ¿COMO ENCONTRAR LAS BAZAS DE LAS PERSONAS? ¿QUÉ TÉCNICAS SE PUEDEN UTILIZAR? ¿NECESIDAD DE INNOVAR?

El programa de Mary Richmond, como todo en el Trabajo Social tradicional, está en capacitar al hombre en sus prácticas de toma de decisiones, tanto para defender su vida como para realizarse como agente moral (Di Carlo, 2011: 51).

Richmond, invita a la innovación siguiendo a grandes técnicos como Osler en medicina y Pasteur en química, los utiliza como ejemplos por su capacidad de establecer relaciones entre las partes y el todo. Nos indica que es posible dominar una cierta técnica sin haber tenido originariamente -ni haber adquirido- esa imaginación constructiva que convierte la técnica en algo verdaderamente valioso, (Richmond, 1995: 106)

El arte de preguntar se apoya en la capacidad del profesional de seleccionar el tipo de preguntas en el momento adecuado de utilizarlas siendo consciente de las características de la persona que tiene delante y del problema planteado por la misma. Es necesario innovar, tal vez hacia la utilización de la indagación apreciativa como sistema de preguntas con una actitud cuestionadora que busca el potencial de las personas. Sus orígenes se encuentran en planteamientos filosóficos constructivistas y postmodernos, es decir, en una “percepción positiva-apreciativa” de la realidad. Este “principio positivo” pide grandes cantidades de energía positiva con vínculos sociales para producir eficacia. Este sistema de preguntas mantiene que mientras más positivamente se plantee una pregunta, más exitoso y duradero será el esfuerzo de cambio. El preguntar valorativo tiende a crear una atmósfera positiva de aprendizaje, que favorece la empatía, la esperanza, la emoción e incluso una vinculación social en torno a valores deseados con una actitud creativa ante la vida.

El cambio en la narrativa de las personas hacia lo positivo se puede conseguir también a través de preguntas que se apoyan exclusivamente en el constructivismo, son preguntas que co-crean un futuro diferente. El profesional mantiene la atención en la realidad futura, estas preguntas están indicadas para visualizar cambios, pues convencen de la inevitabilidad del mismo descubriendo nuevos objetivos en las personas y co-crean con ellas una realidad futura libre de problemas.

Desde que Mary Richmond mencionó en su obra que el tratamiento está en función de las capacidades de las personas, entre las que considero, la capacidad de cohesión, capacidad para el afecto, para la admiración, para la formación adicional, para el esfuerzo más enérgico, para el disfrute y para el desarrollo social, se ha seguido una trayectoria donde diferentes autoras han dejado constancia de la eficacia de este principio filosófico que es necesario retomar.

A MODO DE EPÍLOGO

Richmond tiene el mérito de explicar cuidadosamente que hay que entender las circunstancias individuales de cada persona. Considera que un buen trabajo de casos es la base sobre la que reside la reforma social, siendo un proceso integrado de trabajo de casos y reforma social.

Ella indica la interrelación de la intervención con casos. Tal vez, la dificultad del idioma ha hecho que su mensaje llegue desvirtuado y siga desvirtuado pues ella reconoce una intervención desde varios métodos. Intervenciones, donde cada una de las cuales se interrelaciona con el trabajo de casos: trabajo social de grupos, acción y reforma social e investigación social. Imagen que debe ser restablecida, pues ella fue protagonista de importantes reformas sociales en su época sobre derechos de los niños, la mujer, así como mejoras en las condiciones laborales, en la educación de los menores y protección a las familias.

En su libro *Social Diagnosis* elabora un cuerpo teórico consistente con la sistematización de la práctica que realizaban los profesionales en los comienzos de esta profesión. Construyendo los fundamentos teóricos de la disciplina de trabajo social. Diseñando un proceso metodológico, claro y ordenado para una intervención individual-familiar y social, dando respuesta a la pregunta del doctor Abraham Flexner, sobre si “¿El Trabajo Social es una Profesión?”. Fundamenta la necesidad de recoger la información de “aquellos aspectos” necesarios para realizar un diagnóstico social de la dificultad de la persona, quedando abierto para cualquier modificación.

En su texto *What is Social Case Work?* sigue utilizando casos reales para la construcción teórica de la disciplina del trabajo social, reforzando la relación de la práctica profesional, con la teoría. Relaciona constantemente cada caso con la teoría, tanto de la intervención social del momento como de diversas disciplinas, sociología, psicología, filosofía, etc.

Utiliza la percepción de las bazas de las personas y los recursos personales, familiares, y relacionales de los clientes que forman su red social para producir los cambios. Valorando la familia como el principal recurso, apoyándose en otras instituciones como la escuela, el trabajo, el hospital, etc. Se debe seguir esta línea de trabajo dado que se obtienen mejores resultados.

Sus palabras siguen teniendo una actualidad “viva” a la vez que son una fotografía de la realidad existente a principios del siglo XX que invitan a conocer las raíces de la intervención psicosocial de esta profesión.

BIBLIOGRAFÍA

Hammar, J. (1930). *The Second Twenty*. Philadelphia: J. P. Lippincott. New York: Macmillan Co.

De la Red, N. (1993). *Aproximaciones al Trabajo Social*. Madrid: Siglo XXI.

María de Uria Rico, F. (1995). *Desigualdad y pobreza hoy*. Madrid: Talasa.

María de Uria Rico, F. y otros (1986) Los factores del pobre. Caridad, economía social y asistencia en la España del siglo XX. En: VV.AA., *De la Beneficencia al Bienestar Social*. Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y AA.SS. Madrid: Siglo XXI.

McCord, D. L. y Srivastva S. (1987). Appreciative Inquiry into Organizational Life. En: Pasmore and Woodman. *Research in Organizational Change and Development*. Vol. 1. Greenwich: JAI Press.

García Dauder, Silvia (2010). "La historia olvidada de las mujeres de la Escuela de Chicago". En *Revista Española de Investigaciones Sociológicas* (REIS), n.º 131, 2010. Madrid: CIS.

Hamilton, G. (1946). *Principles of Social Case Recording*. New York: The New York School of Social Work by Columbia University Pres.

Hill, R. (1992). Nuevos paradigmas en Trabajo Social. Lo social natural. Madrid: S. XXI.

Lengermann, Patricia Madoo y Niebrugge-Brantley, J. (1998) *The women Founders. Sociology and Social Theory, 1830-1930*. Boston: McGraw-Hill.

Munuera Gómez, M.ª Pilar: (2002), Mary Richmond. Su libro *el Diagnóstico Social casi un siglo después*. En la Revista *Trabajo Social Hoy* n.º 35, del Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid.

Richmond, Mary:

- (1899) *Friendly Visiting among the Poor*. Nueva York: The Macmillan Company
- (1907) *The good Neighbour in the Modern City*. Philadelphia: Lippincott Company.
- (1917), *Social Diagnosis*. New York: Russell Sage Foundation.
- (1918) *War and Family Solidarity*. New York: Russell Sage Foundation.

(1922), *What is Social Case Work?* An introductory description. Philadelphia: Russell Sage Foundation.

Richmond, M. (1977). *Caso social individual*. Buenos Aires: Humanitas.

Richmond, M. E. (1995): *El caso social individual. El diagnóstico social. Textos seleccionados*. Madrid: Talasa.

Richmond, M. E. (2005): *El diagnóstico social*. Madrid: S.XXI.

VVAA. (1986). *De la beneficencia al bienestar social. Cuatro siglos de acción social*. Madrid: Siglo XXI.